

## I. Disposiciones generales

### Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

**654** *ORDEN de 30 de enero de 2020, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de esta Consejería.*

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público regula en su artículo 38 las sedes electrónicas, estableciendo su apartado tercero que “Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.”

En este sentido, el Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en su artículo 10, apartado primero que “Todos los departamentos de la Administración Autonómica de Canarias y sus organismos públicos vinculados o dependientes deberán crear su sede electrónica de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente Decreto” añadiendo que “Las sedes electrónicas serán únicas por departamento y organismo público.” Señalando en su apartado quinto que “Las sedes electrónicas se crearán mediante orden del titular de la Consejería correspondiente o resolución del órgano competente del organismo público, que deberá publicarse en el Boletín Oficial de Canarias”.

Asimismo, a tenor de lo establecido en el apartado primero del artículo 26 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero, “Todos los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias deberán disponer de un servicio de registro electrónico para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.”

La Orden de 13 de diciembre de 2012, por la que se creó la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, precisa ser sustituida por una nueva regulación a fin de reflejar la actual denominación y estructura del Departamento, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 119/2019, de 16 de julio, del Presidente, por el que se determinan el número, denominación y competencias de las Consejerías, y en el Decreto 203/2019, de 1 de agosto, por el que se determina la estructura central y periférica, así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias.

En la tramitación de esta Orden se ha dado cumplimiento a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se han aplicado los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad, en tanto que con la norma se consigue el objetivo perseguido de adaptación a la nueva denominación y estructura organizativa del departamento. Asimismo se da cumplimiento al principio de seguridad jurídica, al integrarse de forma coherente en el marco normativo autonómico en materia de administración electrónica, facilitando su conocimiento y comprensión por parte de sus destinatarios, así como al principio de transparencia, mediante su publicación en la sede electrónica

departamental y al principio de eficiencia, toda vez que evita cargas administrativas innecesarias o accesorias a la ciudadanía y contribuye a la racionalización de la gestión de los recursos públicos.

De conformidad con lo anteriormente expuesto y, haciendo uso de las facultades que tengo conferidas

## **DISPONGO:**

### **CAPÍTULO I**

#### **Artículo 1.- Objeto.**

Es objeto de la presente Orden la creación y regulación de la sede electrónica (en adelante la sede) y del registro electrónico de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad.

### **CAPÍTULO II**

#### **SEDE ELECTRÓNICA**

#### **Artículo 2.- Ámbito.**

El ámbito de la sede se extiende a la totalidad de los órganos superiores y unidades administrativas de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, quedando excluidos los organismos públicos adscritos a la misma, sin perjuicio de que estos puedan incorporarse mediante la suscripción del correspondiente Convenio de Colaboración.

#### **Artículo 3.- Finalidad de la sede.**

1. La finalidad de la sede es disponer de un punto de acceso electrónico desde las redes de telecomunicaciones para que la ciudadanía pueda acceder a los distintos servicios, actuaciones y procedimientos que requieran la autenticación de la Consejería o de la ciudadanía por medios electrónicos, con las debidas garantías jurídicas en cuanto a las condiciones de confidencialidad, integridad, igualdad, disponibilidad, accesibilidad, autenticidad y conservación de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede.

#### **Artículo 4.- Identificación de la dirección electrónica de la sede.**

Tendrá el carácter de sede electrónica, disponible para los ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones, la dirección electrónica <https://sede.gobcan.es/apjs/>.

#### **Artículo 5.- Titularidad, gestión tecnológica de contenidos y servicios de la sede electrónica.**

1. La titularidad de la sede corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, así como, su gestión tecnológica, sin

perjuicio del uso de las infraestructuras corporativas gestionadas por los órganos competentes en materia de administración electrónica y nuevas tecnologías.

2. La gestión de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede corresponderá a cada uno de los titulares de los órganos y unidades responsables de acuerdo con las materias de que se trate y en atención a las competencias y funciones atribuidas a los mismos.

3. La gestión de los contenidos comunes deberá atender las disposiciones e instrucciones que al efecto establezcan los órganos competentes en materia de tecnologías de la información, de información y atención ciudadana y de administración electrónica.

4. La información y servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad y, los contenidos publicados en la misma, responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad establecidos en la normativa vigente y en los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

#### **Artículo 6.- Contenido de la sede.**

La sede electrónica dispondrá, como mínimo, del siguiente contenido:

a) Identificación de la sede, de su órgano titular, así como del órgano u órganos responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la misma.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede, incluyendo la relacionada con la protección de datos, el mapa de la misma, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relación con la propiedad intelectual.

c) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.

d) Relación de sistemas de identificación y firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede entre los que figurarán, al menos, los sistemas de identificación y firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad y los de identificación y firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificados electrónicos reconocidos y admitidos con carácter general por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

e) Acceso a la orden de creación de la sede y del registro electrónico del Departamento.

f) Los instrumentos necesarios para el ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa reguladora del acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos.

#### **Artículo 7.- Servicios de la sede.**

La sede electrónica dispondrá, al menos, de los siguientes servicios:

a) Acceso electrónico al Boletín Oficial de Canarias.

b) Inventario de los servicios y procedimientos administrativos disponibles en la sede, con publicación y acceso a los modelos o sistemas electrónicos de solicitud para iniciar los procedimientos administrativos electrónicos disponibles y las actuaciones de respuesta inmediata.

c) En su caso, la carta de servicio y carta de servicios electrónicos.

d) Acceso al estado de tramitación de los procedimientos en los términos establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

e) La relación de los medios electrónicos que la ciudadanía puede utilizar en cada supuesto, en el ejercicio de su derecho a comunicarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

f) Acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en las condiciones que determinen los órganos competentes en materia de información y atención a la ciudadanía, administración electrónica y nuevas tecnologías.

g) Publicación electrónica de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en el tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter complementario de la publicación electrónica.

h) Sistema de verificación de los sellos electrónicos utilizados para la actuación administrativa automatizada por parte de los órganos superiores y unidades administrativas del Departamento.

i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede, que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

j) Indicación de fecha y hora oficial de la sede, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

k) Un servicio de contacto para la asistencia electrónica al usuario en la correcta utilización de la sede.

l) Un directorio geográfico que permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio, así como los días y horario de apertura de la misma garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de los medios electrónicos.

#### **Artículo 8.- Identificación de los canales de acceso.**

La sede identificará los canales de acceso a los servicios disponibles, con expresión, en su caso, de los teléfonos, mapas interactivos de localización y oficinas, a través de las cuales también se pueda acceder a dichos servicios.

### **Artículo 9.- Medios para la formulación de sugerencias y reclamaciones.**

Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y reclamaciones en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos por la sede electrónica serán los previstos en el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, o en su caso, norma que lo sustituya.

Asimismo, la sede dispondrá de un enlace al sistema de sugerencias y reclamaciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### **Artículo 10.- Protección de datos de carácter personal.**

El tratamiento de datos de carácter personal que resulte necesario para el acceso a los servicios prestados a través de la sede, respetará lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal.

## **CAPÍTULO III**

### **REGISTRO ELECTRÓNICO**

### **Artículo 11.- Creación, carácter y ámbito de aplicación.**

1. Se crea el registro electrónico de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, localizado en la sede y accesible desde la misma, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones correspondientes a los procedimientos, servicios y actuaciones de su competencia.

2. El registro electrónico será único para todos los órganos del Departamento. Quedando excluidos de su ámbito los organismos públicos adscritos al mismo, sin perjuicio de que estos puedan incorporarse mediante la suscripción del correspondiente Convenio de Colaboración.

3. No tendrán la consideración de registro electrónico del Departamento los buzones de correo electrónico corporativo asignados al personal público o a las distintas unidades y órganos.

### **Artículo 12.- Órgano responsable.**

La Secretaría General Técnica será el órgano responsable de la gestión del registro electrónico a través de la unidad administrativa a la que esté adscrito el registro general.

### **Artículo 13.- Calendario de funcionamiento y fecha y hora oficial.**

1. El registro electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones planificadas de mantenimiento técnico u operativo indispensables, de las que se informará con la suficiente antelación.

2. En el supuesto de interrupción no planificada del registro electrónico o de las aplicaciones informáticas gestoras de los procedimientos que impidan la presentación de escritos, y siempre que sean técnicamente posibles, se dispondrán las medidas para que la persona usuaria resulte informada de esta circunstancia, así como de los efectos de la suspensión. En estos supuestos y salvo que una norma legal lo impida expresamente, se dispondrá por el tiempo imprescindible la ampliación de los plazos de inminente vencimiento, de lo que se dejará constancia en la sede electrónica.

3. En la sede electrónica en la que se localice el registro se especificará el calendario de días inhábiles, a efectos del cómputo de plazos determinado anualmente por el Gobierno de Canarias. Dicho cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.

4. La fecha y hora del registro electrónico será la oficial de Canarias, que deberá contar con las medidas necesarias para garantizar su correcta precisión y visibilidad. Todos los plazos de los procedimientos se entenderán computados respecto a la citada fecha y hora oficial.

5. En el caso de procedimientos de uso exclusivo de medios electrónicos, si se produjera la interrupción del servicio, se podrá declarar inhábil el último día de aquellos plazos de inminente vencimiento para la presentación de solicitudes, cumplimentación de trámites o subsanación de requerimientos, reanudándose el siguiente día hábil, mediante una resolución de la persona titular de la sede, que será objeto de publicación en la misma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.7 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero. Esta circunstancia se comunicará a todas las personas registradas en las aplicaciones gestoras de los procedimientos afectados.

#### **Artículo 14.- Carácter de la comunicación a través del registro electrónico.**

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medio del registro electrónico tendrá carácter voluntario, siendo alternativa a su presentación en los lugares señalados en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común, salvo en los supuestos en que se establezca la obligación de comunicación solo por medios electrónicos de acuerdo con lo establecido al respecto en la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.

#### **Artículo 15.- Acreditación de la identidad.**

1. Las solicitudes, escritos y comunicaciones podrán ser presentados en el registro electrónico por las personas interesadas o su representación legal, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de procedimiento administrativo común. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, el órgano competente al que vaya dirigido el documento requerirá dicha acreditación concediéndose a tal efecto un plazo de diez días hábiles, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su solicitud.

2. El interesado podrá identificarse y firmar electrónicamente documentos en la sede mediante cualquiera de los sistemas de identificación y firma electrónica admitidos en la misma. En el establecimiento de estos sistemas las Administraciones Públicas deberán cumplir lo preceptuado en los artículos 9, 10 y Disposición adicional sexta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en virtud de la modificación efectuada por el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

#### **Artículo 16.- Documentos admitidos.**

1. El registro electrónico estará habilitado únicamente para la recepción y remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones que se presenten por medios electrónicos respecto de los trámites y procedimientos recogidos en el inventario de servicios y procedimientos disponible en la sede. La realización de los trámites cuya presentación pueda materializarse a través del registro electrónico deberá llevarse a cabo mediante la cumplimentación de los modelos normalizados que correspondan en cada caso, sin perjuicio de que los procedimientos puedan admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anexos al modelo normalizado.

2. La presentación por esta vía de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a órganos o entidades fuera del alcance del Registro se tendrá por no realizada. En tal caso, se comunicará a la persona interesada tal circunstancia, indicándole los registros y lugares habilitados para la presentación conforme a las normas en vigor.

3. Se rechazarán los documentos que no cumplimenten los campos obligatorios o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tramitación.

4. En el caso de presentación de documentos electrónicos que contengan código malicioso o software malintencionado que tenga como objetivo infiltrarse o dañar la sede electrónica, se considerará sin más que los mismos no han sido presentados, suspendiéndose de inmediato cualquier operación que requiera su proceso o utilización.

5. En los casos previstos en los apartados 3 y 4 de este artículo, se informará de ello a la persona remitente del documento, con indicación de los motivos del rechazo, así como los posibles medios de subsanación.

#### **Artículo 17.- Recibo acreditativo de la presentación.**

1. Tras la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, el registro electrónico emitirá automáticamente un recibo acreditativo de la presentación, que consistirá en una copia auténtica de la solicitud, escrito o comunicación. Recibo que incluirá la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. Asimismo y, en su caso, generará un recibo acreditativo de la entrega de los documentos complementarios que acompañen.

2. El recibo acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones o documentos complementarios, garantizará la integridad y no repudio de los mismos.

3. Estos recibos se configurarán de forma que puedan ser impresos o archivados informáticamente por la persona interesada y que garanticen la identidad del registro mediante la inclusión en los mismos de la huella electrónica y de un código seguro de verificación.

4. En el caso de que el registro electrónico no emita el recibo acreditativo implicará que la presentación de la solicitud, escrito o comunicación no se ha llevado a cabo, debiendo realizarse dicha presentación en otro momento o utilizando los medios señalados en el apartado 6 del artículo 26 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero.

#### **Disposición adicional primera.- Habilitación.**

La persona titular de la Secretaría General Técnica del Departamento podrá adoptar las resoluciones necesarias para la ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

#### **Disposición adicional segunda.- Aprobación de modelos normalizados.**

Corresponderá a los titulares de los Centros Directivos de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, que resulten competentes por razón de la materia, la aprobación de los modelos normalizados de solicitudes y demás formularios de documentos, así como, la información que es obligatorio cumplimentar en dichos modelos normalizados y las condiciones que deben cumplir los datos del formulario de acuerdo con los artículos 6 y siguientes del Decreto 37/2015, de 27 de marzo, por el que se aprueba y regula el Sistema de Información de Actuaciones Administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. La presente habilitación no afectará a aquellos modelos que se contengan en las disposiciones de carácter general reguladoras de los distintos procedimientos.

#### **Disposición transitoria única.- Representación.**

Los trámites y procedimientos administrativos cuya presentación sea admitida telemáticamente en el registro electrónico, podrán ser realizados por medio de representante, el cual deberá acreditar la representación necesaria en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, hasta tanto se ponga en funcionamiento efectivo el registro de apoderamientos a que se refiere el artículo 22 del citado Decreto 19/2011, de 10 de febrero.

#### **Disposición derogatoria única.- Derogación normativa.**

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Orden y de forma particular la Orden de 13 de diciembre de 2012, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad.

#### **Disposición final primera.- Modificación del Reglamento del Boletín Oficial de Canarias aprobado por el Decreto 160/2009, de 21 de diciembre.**

Se modifica el apartado 1 del artículo 9 del Reglamento del Boletín Oficial de Canarias aprobado por el Decreto 160/2009, de 21 de diciembre, quedando con la siguiente redacción:



“La edición electrónica del Boletín Oficial de Canarias se publicará en la sede electrónica <https://sede.gobcan.es/apjs/> que podrá ser modificada mediante Orden de la persona titular de la Consejería responsable.”

**Disposición final segunda.- Entrada en vigor.**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Santa Cruz de Tenerife, a 30 de enero de 2020.

EL CONSEJERO DE ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS, JUSTICIA Y SEGURIDAD,  
Julio Manuel Pérez Hernández.